

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani adalah kepuasan wisatawan agar dapat bersaing dengan usaha sejenis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penting bagi pihak pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga diketahui hal-hal yang dianggap penting oleh pasien dari prioritas dalam melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa dan faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat memuaskan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar? Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa dan untuk menentukan faktor-faktor pelayanan jasa yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat memuaskan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebanyak 95 orang pasien terdiri dari 52 orang pasien IRD, 12 orang pasien rawat inap dan 31 orang pasien rawat jalan. Dari hasil analisis data diketahui bahwa : Rata-rata indek kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar adalah sebesar 723,72, dimana skor ini terletak diantara -1.936 sampai dengan 1.934 yang artinya pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar cukup puas terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dari 95 orang pasien yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor atau atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah memuaskan nasabah ada 9 (sembilan), yaitu : kebersihan tempat tidur pasien, ruangan dan taman sekitar ruangan, kenyamanan dalam arti udara segar, suasana tak berisik dan teratur, perhatian pada catatan dan kerapian penataan peralatan, komitmen melayani pasien, kecepatan pelayanan terhadap pasien, respon yang cepat dan wajar akan kebutuhan dan permintaan pasien, petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya, usaha untuk mengerti kemampuan dan keterbatasan pasien dan keluarganya dan konsultasi biaya dan penjelasannya. Dilihat dari tingkat kesesuaian diketahui bahwa faktor kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan dan menerima keluhan pasien merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar untuk melakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 93,26 dan faktor yang perlu mendapatkan pembenahan yang terakhir adalah faktor keramahan pelayanan petugas di semua tingkatan terhadap pasien dan keluarganya sebesar 107,18%..